

## Studi tentang hubungan profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Farida Fauzia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74377&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Di masa mendatang sebagai dampak dari era perdagangan bebas dan globalisasi ekonomi, administrasi nonpemerintah akan memainkan peranan yang bertambah penting dalam era tersebut. Pengaturan dan pengendalian kehidupan ekonomi masih tetap berlangsung dalam ikatan-ikatan negara nasional. Ini tidak berarti jajaran administrasi pemerintahan boleh tertinggal jauh di belakang. Sebaliknya mereka harus ikut mempersiapkan diri sebaikbaiknya sehingga terwujud sosok pegawai negeri yang profesional, beretika dan efektif dalam menunaikan tugas dan tanggung jawabnya serta dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Tugas pemerintahan yang demikian berat, selain memerlukan dukungan korp pegawai negeri dalam jumlah memadai, juga memerlukan kemampuan profesional dan kualitas moral pegawai yang semakin baik. Untuk itu pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai semangat pelayanan kepada masyarakat. Hal ini seiring dengan perkembangan mutakhir dalam paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Perubahan-perubahan yang terjadi telah membawa banyak kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat tetapi di sisi yang lain perubahan tersebut telah meningkatkan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin baik. Untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkembang, pemerintah perlu sedini mungkin mengusahakan profesionalisme aparatur (pegawai negeri). Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi (1998:135) yang menyatakan bahwa:

Dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk mernenuhi tuntutan tersebut. Untuk itu, profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaannya.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Rasyid (1997b:17-18) dengan menyatakan bahwa :  
Agaknya sulit diingkari bahwa peningkatan kualitas profesionalisme para birokrat merupakan suatu keharusan, yang perlu dijaga adalah eksesnya yang bisa merugikan masyarakat, seperti lahirnya sikap arogansi dari para birokrat akibat kepercayaan diri yang berlebihan. Bagaimanapun juga, kemampuan pemerintah untuk memberi respon terhadap berbagai perubahan dan tuntutan-tuntutan bare yang terus tumbuh dalam masyarakat hanya mungkin dipelihara, jika para aparaturnya memiliki kualitas profesionalisme yang tinggi. Secara internal, menuntut adanya kesabaran kerja, disiplin yang tinggi dari para pegawai ke arah sikap profesional yang memang harus menjadi etos kerja dan budaya kerja (corporate

culture), sedangkan secara eksternal mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi. Dalam organisasi publik, sumber daya manusia adalah faktor dominan yang menentukan kualitas sistem dan kegiatan sistem administrasi. Dari sisi penyelenggaraan pemerintahan, mudah diduga bahwa dinamika kehidupan masyarakat akan meningkat sebagai akibat kemajuan, keberhasilan pembangunan ditambah dengan derasnya arus informasi dari luar. Kesadaran masyarakat tentang perlunya keterbukaan (transparancy) dan pertanggung jawaban (accountability) administrasi publik akan meningkat. Untuk dapat mengimbangi perkembangan tersebut secara efektif, maka profesionalisme, sikap tanggap, tanggung jawab moral dan integritas pegawai negeri (aparatur penerintah) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus semakin mantap. Dengan perkataan lain, citra dan sosok- pegawai negeri yang profesional dibutuhkan dalam upaya mengantisipasi tuntutan, kepentingan?